

Die Klassiker

Die häufigsten Probleme, die Kunden im Regionalzentrum Hanau haben, sind:

- Unterlagen oder Anträge werden nicht entgegengenommen
- Der Kunde hat kein Geld auf dem Konto, der Sachbearbeiter fühlt sich unzuständig.
- Der Sachbearbeiter ist unfreundlich oder nicht bereit einen offensichtlichen Fehler zu korrigieren.
- Der Kunde hat selbst einen Fehler gemacht und die Behörde ist nicht bereit ihm irgendwie entgegenzukommen.
- Die Bearbeitung von Anträgen oder Widersprüchen lässt seit Wochen auf sich warten.
- Der Kunde hat Fragen, die man ihm nicht beantwortet, oder Probleme, bei denen man ihm nicht hilft.
- Es gibt Streit und Unsicherheiten in Sachen EGV, MAE, Berechnung, oder Verfahrensweise.

Du musst im Regelfalle davon ausgehen, dass weder der Kunde noch die Behördenmitarbeiter irgendeine Ahnung davon haben, was sie jeweils für Rechte und Pflichten haben, wodurch oft Streitigkeiten und Missverständnisse selbst bei den einfachsten Vorgängen entstehen.

Gesprächsführung

Die Aufgabe des Beistandes ist, die Defizite des Sachbearbeiters (und ggf. des Kunden) auszubügeln, und den beiden dabei zu helfen ein Gespräch zu führen.

Die Aufgabe des Beistandes ist nicht, politische oder juristische Debatten mit dem Sachbearbeiter anzufangen. Uns geht es einzig darum, dass der Kunde seine inhaltlichen Ansprüche gegenüber der Behörde konkret durchsetzt (sofern er im Recht ist). Dort wo man dieses Ziel nicht erreicht, ist der Beistand dann mindestens ein guter Zeuge für die folgenden Schritte.

Rein theoretisch kann die Behörde verlangen, dass der Beistand entweder nur zuhört, oder nur für den Kunden redet, während der Kunde nur zuhört. Sitzt man zu zweit vor dem Sachbearbeiter und redet zeitgleich auf ihn ein, wird es schnell unfair, und man kann wenig so erreichen, da ein vernünftiges Gespräch nicht mehr möglich ist wenn der Sachbearbeiter sich in die Ecke gedrängt fühlt.

Klärt also vorher mit eurem Schützling ab, ob er nur alleine sprechen möchte, ob ihr euch auch einmischen sollt, oder ob ihr ihn aktiv im Gespräch vertreten sollt. Weder Du noch das Amt haben zu entscheiden, was der Beistand darf und was nicht - das entscheidet alleine der Kunde.

Beginn der Mission

Deine Karriere als "Beistand" beginnt damit, dass du jemanden kennenlernst, der sich eine Begleitung wünscht. Er wurde bereits zuvor von den Zahltag-Posten darüber informiert, dass dies heute möglich ist.

Tausche mit ihm Name und Adresse aus, damit ihr beide wisst, mit wem man es zu tun hat. Lasst euch nach Möglichkeit Festnetznummer und Emailadresse vom Kunden geben, Mobilfunk ist viel zu teuer.

Von Leuten, die extrem unzuverlässig wirken oder ähnliches, aber deine Hilfe wünschen, kannst Du Dich auch schriftlich dazu bevollmächtigen lassen ihn zu vertreten (Formblatt). Das hat zwar keinerlei juristische Bedeutung, kann aber notfalls dazu dienen, zu beweisen, dass der Kunde Dich als Beistand gewünscht hat. Ausserdem schafft ein solcher kleiner "Vertrag" ein bisschen mehr Verbindlichkeit - für beide Seiten.

Beginne schon vor dem Termin/Einlass damit ins Protokoll aufzunehmen was der Kunde für ein Anliegen hat, und ob es eine Vorgeschichte gibt, die mit dem heutigen Termin zu tun hat.

Dies ist auch für ihn ein tolles Training, denn er kann sich so schon mal auf sein Gespräch mit dem Sachbearbeiter vorbereiten.

Termin beim Fallmanager

Um Kunden ins "Informationszentrum" zu begleiten, braucht man keinerlei Vorkenntnisse. Wenn im Gespräch eine schwierige Frage entsteht, können sich die Beistände einfach untereinander aushelfen, die Architektur im Erdgeschoss macht dies möglich.

Notfalls kann man sogar kurz raus zum Infotisch gehen um die Sache zu diskutieren - oder zum Telefon greifen.

Ein Beistand für ein EGV-Gespräch bei AQA aber sollte mit entsprechend mehr Vorkenntnissen ausgestattet sein. Hier ist Kenntnis über Stand der Rechtsprechung und ein bisschen AQA-spezifisches Hintergrundwissen wichtig, damit nicht der Kunde eine schwerwiegende falsche Entscheidung aufgrund unserer Beratung trifft.

Im Zweifelsfall ist der erste Schritt immer der, dass der Kunde sich nicht erzählen lassen sollte, er müsse die "Eingliederungsvereinbarung" sofort unterschreiben. Dies ist unwahr, er hat immer das Recht dazu, erst nach ein paar Tagen Bedenkzeit zu entscheiden, ob er den Vertrag in allen seinen Teilen unterschreiben wird.

My House Is Your House

Eine Behörde kann (theoretisch) natürlich jederzeit von ihrem Hausrecht Gebrauch machen, und wer sich dem Hausrecht widersetzt, macht sich (theoretisch) strafbar.

Wenn du als vertretungsberechtigter Beistand gem SGBX § 13 einen Kunden zum Hartz IV Amt begleitest, stehst du aber in einem sozialrechtlichen Verhältnis zur Behörde, so dass es sich um ein öffentlich-rechtliches Hausverbot handeln würde (und nicht um ein zivilrechtliches) wenn man dich abweist und Dich bittet zu gehen.

Sollte es bei der Aktion dazu kommen, dass Beistände abgewiesen werden, werden diese zunächst den Sachbearbeiter nach dem Grund dafür fragen. Nach der zweiten Aufforderung zu gehen wirst Du dann aber freiwillig das Gebäude verlassen. Wir werden dann hinterher die Vorgänge einzeln prüfen und ggf. juristische Schritte einleiten.

Man kann seinem Mandanten guten Gewissens raten ebenfalls zu gehen, wenn der Beistand abgewiesen wird. Denn wird der Beistand nicht zugelassen, darf die Behörde den Kunden nicht sanktionieren, wenn er auch geht und das Gespräch abbricht. Du wirst den Kunden über sein Recht dazu informieren, aber er muss natürlich selbst entscheiden ob er geht oder bleibt.

Stur bleibst Du hingegen, wenn es um die Frage geht, ob Du überhaupt ins Haus darfst. Wenn wir in die Behörde wollen, gehen wir rein. Das Grundgesetz garantiert uns diese Bewegungsfreiheit in öffentlichen Behörden.

Konkret bedeutet dies, dass wir z.B. nicht mit dem "AQA Sicherheitsdienst" darüber diskutieren, ob wir den Fahrstuhl betreten dürfen. Wenn wir den Fahrstuhl betreten wollen, weil unser Schützling im vierten Stock einen Termin hat, dann betreten wir den Fahrstuhl. Wenn uns daran jemand hindern will, dann bekommt er Probleme, und nicht wir.

Du bist Big Brother

Bei jedem Termin führt der Beistand ein stichpunktartiges Protokoll. Das passt zwar dem Sachbearbeiter überhaupt nicht, aber er hat sich diesen Beruf ja freiwillig ausgesucht.

Wir als Beistand beantworten dem Sachbearbeiter keine Fragen. Wir stellen hier die Fragen. Was wir hier zu suchen haben, oder was es mit dem Infostand auf sich hat, geht den Sachbearbeiter nichts an. Das gleiche gilt für den Sicherheitsdienst.

Das einzige worüber wir mit Fremden diskutieren, sind die Belange unseres Schützlings. Wir sind heute hier, weil wir Frau Müller aufs Amt begleiten und das Gespräch protokollieren. Nicht mehr und nicht weniger.

Manche Sachbearbeiter bei AQA verlangen von Beiständen, dass sie der Behörde ein Gesprächsprotokoll unterzeichnen. Dies hat keine juristische Bedeutung, und man muss dies nicht tun. Man kann es aber tun. Wenn Du das unterschreibst, solltest Du allerdings als Gegenleistung vom Sachbearbeiter verlangen, dass er auch Dein Protokoll unterschreibt.

Wichtig: Die Protokolle der Begleiter werden hinterher zur Auswertung zentral gesammelt.